

CONCEPTO DE INDICADORES

La literatura sobre indicadores destaca por la confusión terminológica y conceptual

CONCEPTO DE INDICADOR

**ES UN
SIGNO**

Signo: algo que representa alguna cosa para alguien

**CONCRETAMENTE
ES ...
UNA VARIABLE**

Variable: una representación operativa de un atributo (característica, cualidad, propiedad) de un sistema

DEFINICIONES EMPLEADAS

- Estándar utilizado para medir el progreso y los logros de una determinada instancia
- Señales, signos, muestras o marcas de algún suceso, acontecimiento o proceso que pone en evidencia la magnitud o intensidad de un problema o el grado de avance de su atención
- Síntoma o aproximación de un fenómeno
- Descriptor que se construye con la información disponible y dice algo de un aspecto de la realidad



Los indicadores tienen el potencial de transformar la información en acción

TIP OS DE INDI CAD ORE S

CIFRAS ABSOLUTAS: *informan de características particulares. Ej. Monto invertido en calidad en 2004*

RAZONES: *relaciona dos números positivos de un mismo o diferente universo de datos. Ej. Densidad de clientes en dos regiones*

PROPORCIONES: *destacan aspectos de distribución. Ej: relación de dependencia*

PORCENTAJES: *constituyen proporciones o razones amplificadas para facilitar comparaciones e interpretaciones. Ej: Porcentaje de defectos*

PROMEDIOS Y OTRAS MEDIDAS ESTADÍSTICAS: *representan comportamientos típicos. Ej. Ingreso promedio por producto X*

TASAS: *muestran evolución o comportamiento de un fenómeno en un periodo de tiempo. Ej. Tasa anual de crecimiento de ventas*

INDICES: *sintetizan y cuantifican relaciones y procesos complejos, miden el cambio combinado de un conjunto de variables. Ej. Índice de rotura general.*

CONCEPTOS RELACIONADOS

Datos:

Mediciones u observaciones de los valores de la variable en tiempos, lugares o poblaciones distintos

Variable:

Un indicador puede ser una variable individual o una variable que es una función de otras variables

**Cociente,
Índice:**

Puede ser un cociente, un índice o tan compleja como el resultado de un modelo de simulación

Proxy:

Variable correlacionada con algún atributo que no es directamente observable u observado



PARA ANALISIS ESTADÍSTICO PREFERIMOS INDICADORES QUE...

- .. Se acerquen, lo más posible al nivel de medición de razón
- .. Que tengan “buena” variabilidad, que nos permitan diferenciar entre los sujetos

RECOLECCIÓN Y EL ANÁLISIS DE DATOS PRIMARIOS



- Construir y desarrollar indicadores para visualizar la realidad
- Analizar la fuente de variación o modificación de un comportamiento
- Establecer la frecuencia de recolección de datos y rigurosidad

En ausencia de datos primarios coherentes, resultará imposible generar indicadores confiables

DEFINIENDO UN INDICADOR

- ¿Qué es lo que se desea medir? Aspectos a considerar:
 - ¿Qué es lo que se desea medir?
 - ¿Quién realizará la medición?
 - ¿Qué mecanismos de medición se va a utilizar?
 - ¿Qué tolerancia de desviación podrán determinarse?
 - ¿Quién tiene interés en los resultados de la medición?
 - ¿Qué se hará con los resultados?

FUNCIONES PRINCIPALES LOS INDICADORES

- *Evaluar condiciones y tendencias*
- *Evaluar cambios planificados*
- *Comparar lugares y situaciones*
- *Evaluar condiciones y tendencias en relación con ciertas metas*
- *Determinar alcances de los objetivos*
- *Ofrecer información de alerta temprana*
- *Anticipar condiciones y tendencias futuras*
- *Son una forma clave de retroalimentar un proceso*
- *Analizar eficiencia y eficacia de la gestión*

PROPÓSITOS DE LOS INDICADORES

Specific: Dirigido al objetivo buscado

Measurable: Datos precisos, completos y confiables

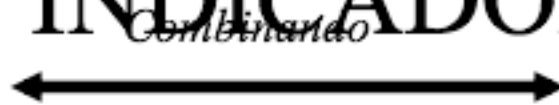
Actionable: Indica como actuar (orientados a la acción)

Relevance: Resultados significativos (sobre lo que es importante)

Timely: Oportunos (en el momento que se necesitan)

CRITERIOS SELECCIÓN INDICADORES

Emplear un marco
conceptual



Criterios estrictos
De selección



- **EVALUACIÓN DE DATOS:** alta calidad y confiabilidad, disponibilidad datos, escala espacial y temporal apropiada, costos de recopilación
- **CARACTERÍSTICAS DE LOS INDICADORES:** mensurabilidad, pertinencia, representatividad, sensibilidad al cambio, especificidad, conexiones causales claras y costo elaboración
- **UTILIDAD PARA EL USUARIO:** validez, cantidad limitada, claridad en diseño, aplicabilidad, no redundancia, retrospectividad-predicción

CARACTERÍSTICAS MÁS SIGNIFICATIVAS DE LOS INDICADORES

- **Ser de fácil medición**
- **Recolección de información no debe ser costosa ni difícil**
- **Usuarios y técnicos deben participar en su diseño y medición**
- **Mediciones deben poder repetirse a través del tiempo**
- **Deben ser significativos al concepto de sostenibilidad de los sistemas**
- **Deben ser sensibles a los cambios en el sistema**
- **Debe analizarse las relaciones con otros indicadores**

FORMA DE RECOLECTAR LA INFORMACIÓN

CUANTITATIVOS

Medidos en términos numéricos. Ej.

- Porcentaje defectos
- Número clientes atendidos
- Tiempo promedio de producción

CUALITATIVOS

Valores medidos en términos no numéricos. Ej.

- Nivel de satisfacción
- Calidad del trato al cliente

CLASIFICACIÓN SEGÚN

CLASIFICACION TEMÁTICA

Permiten separar causas que explican los impactos esperados

PRESIÓN

Monitorean causas de los problemas

ESTADO

**Hacen seguimiento de condiciones, prácticas
y actividades**

IMPACTO

Captan el efecto de la actividad humana

RESPUESTA

**Hacen seguimiento de las medidas y
respuestas de la sociedad al impacto causado**

DESEMPEÑO (AVANCE DE ACCIONES)



CLASIFICACIÓN
SEGÚN

DEFINICIONES

➤ INSUMOS O REQUISITOS:

Todo lo requerido para obtener un producto

➤ PROCESO:

Conjunto de funciones sucesivas y complementarias que se desarrollan para obtener un bien o servicio

➤ Procesos sustantivos

➤ Procesos de apoyo

➤ Procesos complementarios

➤ RESULTADO:

Efecto de lo que se hace

➤ PRODUCTO:

Bien o servicio obtenido mediante el desarrollo de un proceso

➤ EFECTO:

Consecuencia del uso de los productos sobre la población beneficiada.

Resultado de una acción.

➤ IMPACTO:

Consecuencia de los efectos de un proyecto, programa o política sobre la población total. Generación

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

EFICACIA

Miden el cumplimiento de los objetivos. Es la relación objetivos/resultados bajo condiciones ideales

EFICIENCIA

Miden la utilización de los recursos en función del cumplimiento de los objetivos. Es la relación recursos/resultados bajo condiciones reales

EFFECTIVIDAD

Miden los efectos obtenidos con los resultados. Es la relación efectos/resultados bajo condiciones reales

**CLASIFICACIÓN
SEGÚN**

- **NOMBRE**

Concreto, debe definir su objetivo y utilidad

- **FORMA DE CÁLCULO:**

Aclarar la fórmula matemática para el cálculo del valor, identificando los factores y la forma como se relacionan

- **UNIDADES:**

Expresa el valor del indicador

- **GLOSARIO:**

Documentación del indicador, especifica en forma precisa los factores relacionados en su cálculo. Incluye definiciones de esos factores y la interpretación del indicador. Puede anexar el objetivo perseguido con el indicador, la fuente de cada variable e instancias encargadas de su producción, así como detalles de cambios de definiciones, limitaciones, etc.



¿QUÉ PERMITEN?

Evaluar insumos, proceso y resultados en torno a:

- U Eficiencia y eficacia de la gestión.
- U Los cambios buscados en una política específica.
- U El alcance de los objetivos.
- U El desempeño en la ejecución de las tareas.
- U Es un insumo en la toma de decisiones.

SEGÚN CAPACIDAD DE MEDICIÓN

Directos

Indirectos: no puede medirse el directo o es muy costoso







Miden aspectos del proceso productivo de la organización. Se refieren al desempeño organizacional a fin de producir los resultados esperados.

I.

De productividad: relacionan servicios prestados con insumos requeridos. Ej. Cajas /toneladas de MP

D

De productos intermedios: miden bienes y servicios intermedios dentro del proceso productivo. Ej. Plazo para elaborar el producto

E

De cumplimiento programación presupuestaria o capacidad ejecutoria: capacidad de ejecución, relaciona lo iniciado con lo finalmente concluido. Ej. Relación del gasto ejecutado con el programado

P

R

De eficiencia: grado de optimización del resultado obtenido en relación con los recursos empleados. Ej. Costo promedio por producto.

O

C

E

S

O

De economía: informan sobre minimización de costos de recursos empleados. Ej. % de ahorro en cambios-sustitución de recursos

Miden los resultados concretos en la ejecución de políticas o proyectos evaluados en cantidad y calidad (del bien o servicio brindado)

II

•

D

E

P

R

O

D

U

C

T

De calidad: *miden la capacidad de cumplir adecuadamente con los requisitos de satisfacción del producto esperado por los usuarios (rapidez, comunicación, capacidad de respuesta, oportunidad, accesibilidad, precisión, plazos, confiabilidad). Ej. Tiempo transcurrido entre solicitud del pedido y atención*

De cantidad: *cuantificación de los bienes y servicios producidos por la organización Ej. Número de cajas producidas*

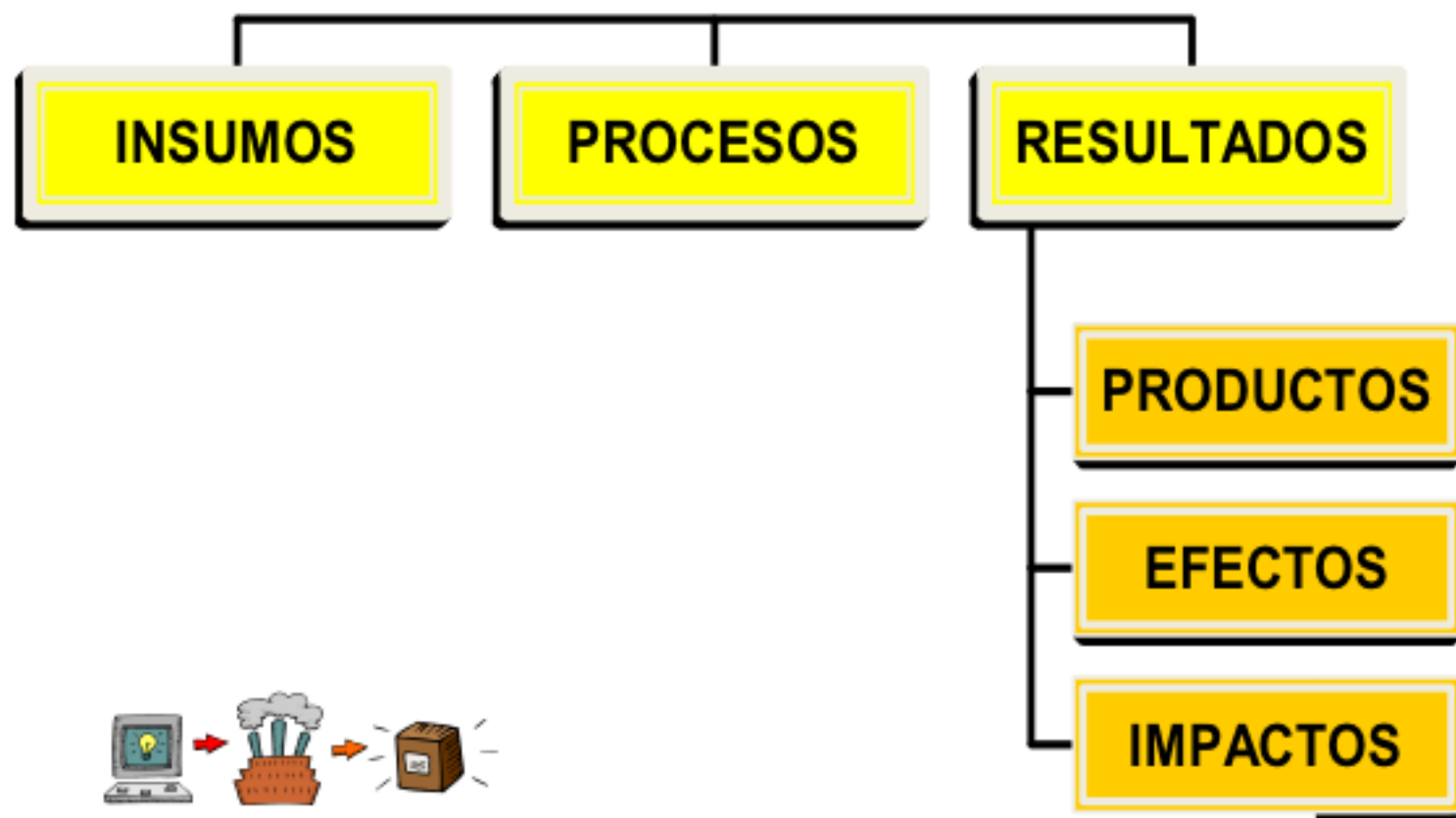
De eficacia o efectividad: *mide el logro de lo propuesto, relacionando lo realizado y lo programado. Ej. Productos entregados entre programados*

Miden consecuencias del uso de los productos en la población beneficiaria, contribuciones en la resolución directa de problemas y necesidades del grupo.

- **De cobertura:** *miden el alcance logrado con los productos respecto a la población objetivo (área geográfica o grupo objetivo – edad, nivel socioeconómico, etc.). Ej. % clientes atendidos*
- **De efecto del producto:** *miden la capacidad de los productos de influir en la mejora de la organización. Ej. % producto referente a las ventas totales*



SEGÚN AVANCE DE ACCIONES:





DEFINICIONES

INSUMOS

Recursos empleados en el proceso productivo con la finalidad de transformarlos en un resultado

PROCESOS

Son las acciones ejecutadas con los insumos definidos y que procuran alcanzar un producto esperado



PRODUCTOS

Bien o servicio que brinda la organización a sus clientes

Culminación del proceso correspondiente de la organización. Lo último bajo su control.

Concepto de servicio entregado

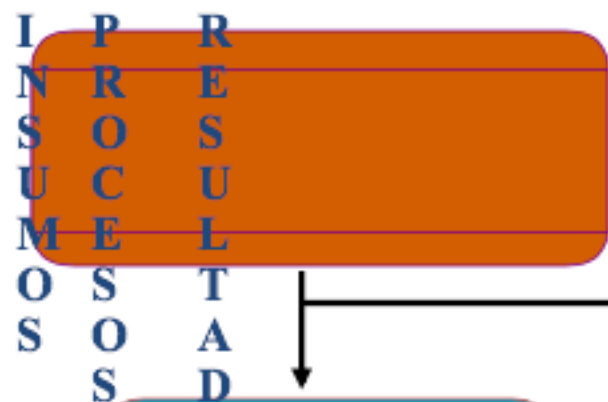
EFFECTOS

Consecuencia del uso de los productos sobre la población beneficiada

IMPACTOS

Consecuencia de los efectos de un proyecto, programa o política sobre el cliente o sobre los resultados de la organización. Su presencia evidencia cambios importantes en la tendencia histórica.

E
J
E
M
P
L
O



- Rec. humanos
- Vehículos
- Materiales

Lograr la satisfacción del cliente institucional.



- FACTORS
- Entrega
 - Servicio - mercadeo



IMPACTS



Entrevistas, quejas resueltas, entregas completadas



Mas pedidos



Incremento de ventas



EJEMPLO DE INDICADORES:

PRODUCTO

- { Número de pedidos recibidos
- { Número productos entregados

EFEECTO

- { Porcentaje de pedidos completados
- { Porcentaje de clientes cubiertos

IMPACTO

- { Porcentaje de variación en el incremento de ventas
- { Variación el incremento de utilidades.